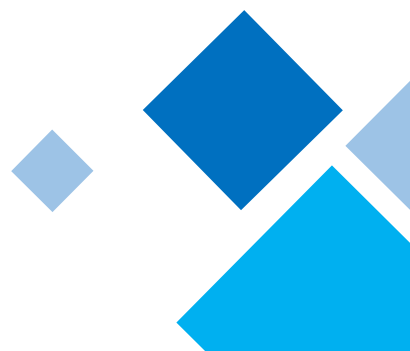




2018 年度社会责任报告

◆ 深圳华凯检验认证有限公司

2019 年 2 月 28 日





目 录



一、报告说明

二、公司概况

三、社会责任管理体系的建立和具体实施

(一) 履行社会责任的措施及制度规定

(二) 责任理念融入战略

(三) 建立改进责任机制

(四) 利益相关方期望与回应

四、社会责任履行情况及绩效评价

(一) 遵守法律法规

(二) 规范运作

(三) 诚实守信

(四) 全面提升服务水平

(五) 环保节能减排

(六) 员工权益

(七) 服务社会

五、总结与展望

一、报告说明

◆ 时间范围

本报告主要介绍 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日期间深圳华凯检验认证有限公司践行社会责任的实践情况。

◆ 发布周期

本报告为深圳华凯检验认证有限公司的年度报告。

◆ 名称说明

为便于表述，本报告中“华凯”、“HIC”、“公司”“本机构”均指深圳华凯检验认证有限公司。

◆ 编制依据

本报告依据《认证机构履行社会责任指导意见》、《认证机构社会责任报告编写提纲指南（试行）》等相关要求进行编制。

◆ 公司网址: www.hicgroup.com.cn

◆ 公司邮箱: hic@hicgroup.com.cn

◆ 公司电话: 0755-22656161

◆ 公司地址: 深圳市罗湖区笋岗街道笋岗东路 3019 号百汇大厦南座 21E



二、公司概况

◆ 公司简介

深圳华凯检验认证有限公司（英文 Shenzhen Huakai Inspection & Certification Co., Ltd. 英文缩写为：HIC），是一家独立、公正及专业的第三方认证机构，是经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准，批准号：CNCA-R-2016-246。2017年3月30日，经中国认证认可协会批准，加入中国认证认可协会单位会员，会员编号：C01519。2017年11月20日，华凯通过中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可，认可注册号：CNAS C194-M。2017年12月5日，经深圳市罗湖区桂园街道党工委批准，成立中共深圳华凯检验认证有限公司党支部。从审核到认证，从培训到管理，从技术支持到创新解决方案，从提升品牌价值到加强党的建设，HIC-华凯长期致力于帮助客户应对质量、健康、安全、环境、食品安全、资源及可持续发展等方面不断增加的挑战，积极发挥党组织模范带头作用，持续为企业和社会发展贡献力量。2016年9月运行以来，始终以良好的信誉为基础，秉承稳固与发展、求实与创新的精神，建立了一支高素质的管理团队和规范化、标准化、专业化的审核队伍，具备了稳定运行的抗风险机制和规范运作的企业管理模式。华凯严格遵守与认证有关的法律法规、认可规范及管理承诺，坚持以“责任认证、诚信服务”为己任，积极为客户提供公正有效的认证服务，以“传递信任，服务发展”为使命，努力推动认证事业规范发展和全社会诚信体系建设。



◆ 业务范围

- ISO 9001 质量管理体系
- ISO 14001 环境管理体系
- OHSAS18001 职业健康安全管理体系
- ISO22000 食品安全管理体系
- HACCP 危害分析与关键控制点



◆ 公司愿景

以客户需求为导向，以公正诚信为原则，努力建设成为一流的综合性认证服务机构。

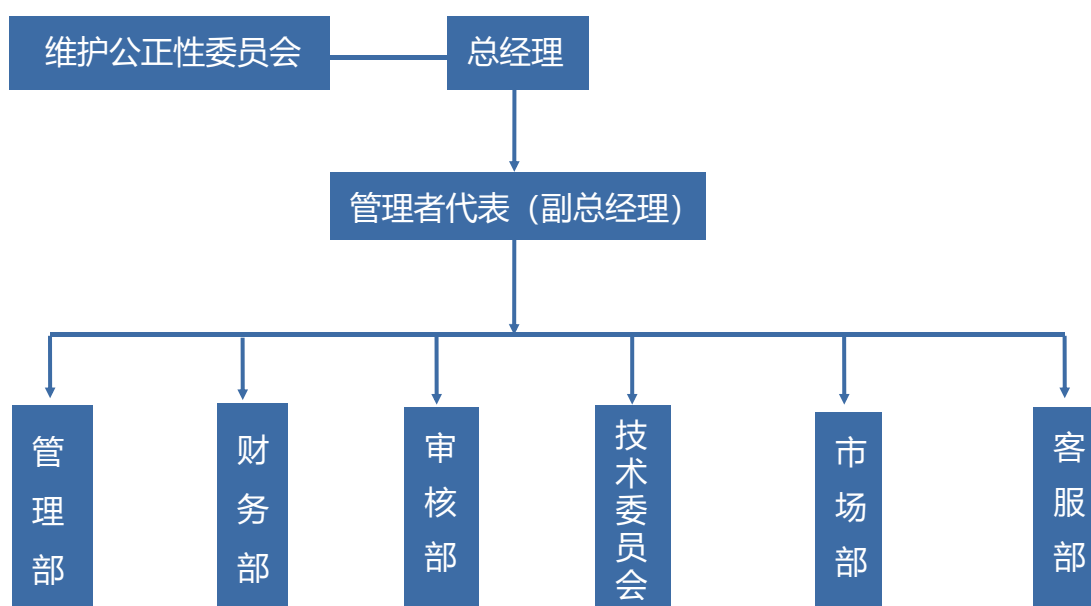
◆ 质量方针

公正、诚信、优质、高效。

◆ 经营理念

以人为本、诚信创新、服务领先、追求无限。

◆ 组织架构

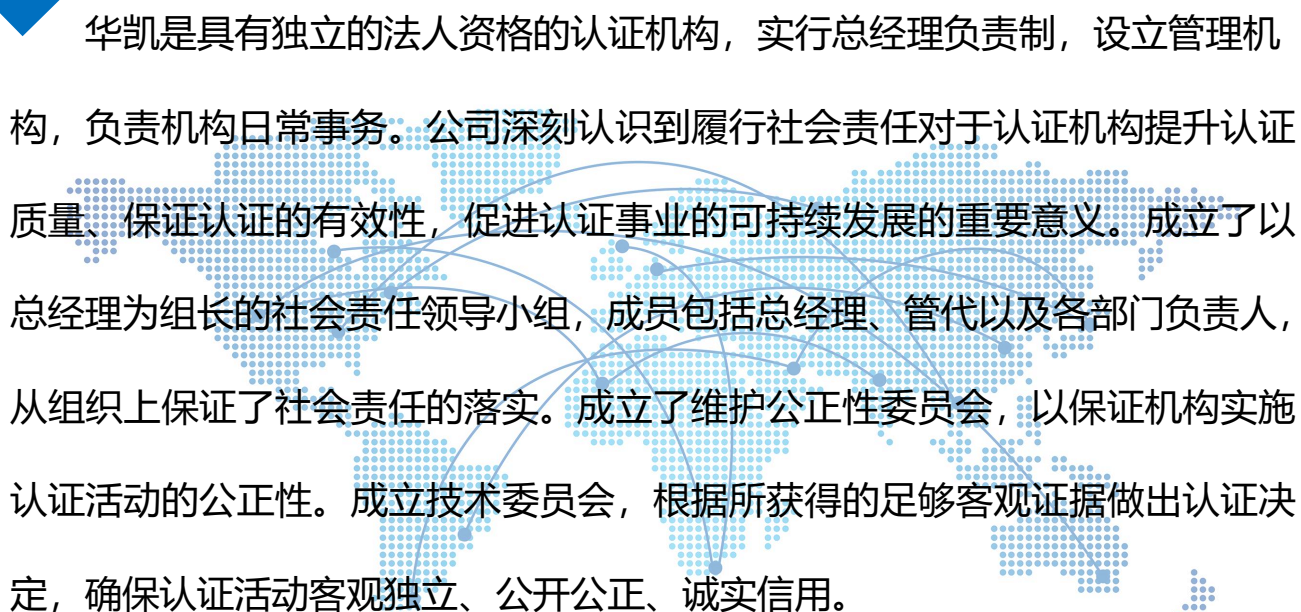


三、社会责任管理体系的建立和具体实施

(一) 履行社会责任的措施及制度规定

认证是向社会提供产品、管理体系或服务满足标准和技术法规等特定要求的信用证明，认证活动本身就伴随着传递信任、传播正能量和体现社会价值。作为认证机构，首先自身必须规范运作、诚实守信，遵守法律法规、标准和技术规范要求，严格管理，严守职业道德，才能保证认证的有效性，才能提升认证在社会公众中的普遍认同感、信任度和满意程度，维护认证市场的有序发展，进而促进政府、消费者和社会采信认证结果。

华凯自成立以来，从认证申请受理、合同评审、审核策划、现场审核、认证决定等各环节都考虑了履行社会责任的措施和义务，将履行社会责任的相关内容及要求充分融入机构运作的各项日常管理规定中，严格遵守国家认证认可相关法律法规和认可规范，坚持“公正、诚信、优质、高效”的质量方针和“以人为本、诚信创新、服务领先、追求无限”的经营理念，通过培训、教育、会议、宣传、总结等方式，贯彻并强化管理人员和各岗位工作人员的社会责任意识，使大家深刻理解履行社会责任的重要意义，重视社会责任建设工作，把履行社会责任与机构的发展战略和文化建设紧密结合，不断创新管理理念，形成履行社会责任的发展价值观和文化观念。



华凯是具有独立的法人资格的认证机构，实行总经理负责制，设立管理机构，负责机构日常事务。公司深刻认识到履行社会责任对于认证机构提升认证质量、保证认证的有效性，促进认证事业的可持续发展的重要意义。成立了以总经理为组长的社会责任领导小组，成员包括总经理、管代以及各部门负责人，从组织上保证了社会责任的落实。成立了维护公正性委员会，以保证机构实施认证活动的公正性。成立技术委员会，根据所获得的足够客观证据做出认证决定，确保认证活动客观独立、公开公正、诚实信用。

（二）责任理念融入战略

作为一个长远发展的第三方认证机构，华凯不只是追求经济利益的最大化，公司在创造经济利益的同时，还承担对国家、社会、员工、社区和环境的重大责任。华凯努力践行服务宗旨和核心价值观，在贯彻落实国家认监委（CNCA）、国家认可委（CNAS）和中国认证认可协会（CCAA）的相关要求中，通过持续推进社会责任管理工作，将社会责任理念融入战略目标，制定可持续发展战略，推动本机构与社会的和谐发展。

为确保企业社会责任工作的顺利开展，由总经理和管理者代表主持社会责任的相关工作以确保企业社会责任工作的落实，形成了各部门主导的社会责任管理架构，在兼顾各利益相关方要求的同时，推进企业社会责任的建设。

（三）建立改进责任机制

公司明确了社会责任推行工作计划，公司重视企业制度建设，依照社会责任理念涉及的范畴，规范了公司治理，为利益相关方的权益保护提供了制度保障，把对政府、投资方、客户、公众、合作伙伴、员工的履责要求融入到公司日常经营的全过程，落实到各部门、各岗位。建立健全公司章程、公正性管理和风险控制，保障所有者的权益；严格按国家财务法规要求，做好资产管理和资金使用，加强资金安全和财务风险控制，保障债权人利益；按国家劳动法等劳动保障法律法规的要求，保证在合规的前提下做好人力资源管理，保障员工权益。严格按照国家认监委、国家认可委、认证认可协会等主管部门指定的法律法规和规范性文件的要求，编制发布了各类管理手册、制度要求、指导书等文件，为公司经营管理、资产安全、工作开展明确了准则，通过执行相关制度，满足了各利益相关方对公司严控风险、规范治理的诉求。

（四）利益相关方期望与回应

华凯的利益相关方主要包括监管方、投资方、客户、员工和社会。华凯高度重视利益相关方的诉求，通过构建全方位、多层次的沟通渠道，建立互信机制，了解他们的诉求，加强沟通与回应，不断完善社会责任沟通机制。

| 利益相关 | 期望与要求 | 沟通与回应 |
|------|---|---|
| 监管方 | 遵纪守法； 规范运作； 树立良好行业形象。 | 规范认证，合规管理； 注重结构优化，加强日常管理； 工作汇报与意见听取；接受监管。 |
| 投资方 | 掌握经营信息； 资产保值增值； 提升核心竞争力。 | 提供真实、可靠的经营信息； 优化结构，实现管理提升； 提高业务绩效，增强核心竞争力。 |
| 客 户 | 优化资源配置； 畅通沟通渠道； 提供优质服务。 | 确保资源提供； 建立便捷的沟通机制； 开展顾客调查； 不断改进，提高服务水平。 |
| 员 工 | 保障权益； 提高薪酬福利； 促进职业成长； 提供良好工作环境； 保障职业健康。 | 尊重和保护员工权益； 提高薪酬福利； 建立人才培养体系； 提供安全、健康的办公环境。 |
| 社 会 | 守法诚信；绿色环保； 积极开展社会公益事业。 | “责任认证、诚信认证”； 注重绿色环保； 开展公益活动。 |

四、社会责任履行情况及绩效评价

（一）遵守法律法规

华凯自成立以来，严格遵守国家有关认证认可方面的各项法律法规及要求，依照《认证认可条例》、《认证机构管理办法》和相应认可规范的规定，开展管理体系认证活动。同时严格遵守工商税务、经济合同等方面的法律法规，守法经营、依法纳税，反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为。坚持以法律法规及规章为准绳。严格在行政许可文件批准的范围内依法经营，在 2018 年行政执法监督检查中，无违法记录和超范围经营情况。

华凯每季度一次组织全体员工培训学习《认证认可条例》以及《认证机构管理办法》，以熟悉掌握相关要求，自觉遵守相关规定，维护认证市场的有序发展。针对国家出台的有关认证新标准、新政策，及时组织人员进行培训学习，加强对法律法规、专业领域知识的掌握理解，时刻保持行业敏锐度，确保全员与时俱进，不断完善自我。

（二）规范运作

华凯始终坚持规范运作、稳步发展，依据国家法律法规、认可规范，建立了完善的运作管理体系，包括：质量手册、程序文件以及相关制度和规范要求，保证了认证活动公正、科学和规范运行的业务管理、人员管理及认证风险识别和防范，从认证申请受理评审、现场审核、认证决定、客户服务等各项工作严格按照规定执行，记录齐全，并按 CNCA 要求，及时上报认证相关信息数据，接受社会监督。



3月12日至13日，企业诚信管理体系标准 GB/T 31950--2015 起草人曹洪医教授针对企业诚信管理体系和企业信用评价指标给我机构做培训。



5月23日，在京参加小微企业质量提升调查工作部署会。

8月8日，参加2018年度认证机构认可规范培训班第一期（深圳）培训。



（三）诚实守信

在认证市场激烈竞争的环境下，坚持规范运作、诚实守信是机构生存与发展的基本要求，也是认证事业存在和发展之基础。只有自觉履行社会责任，才能提升认证在社会公众中的普遍认同感、信任度、满意度和公信力。

华凯将诚实守信当作公司最大的社会责任。自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求。以公平、公正、客观的方式开展认证活动，以真诚的态度和规范的做法对待认证相关方。努力推行全心全意为顾客服务的理念，公司设立电话反馈热线，受理投诉建议、提供信息咨询等服务。时刻确保认证活动公正性，识别和分析造成公正性威胁的主要因素，形成《认证活动公正性管理程序》，公司公正性委员会负责对公司认证活动的公正性进行监督。严格按照编制的《办公人员工作手册》、《审核员工作手册》和《审核员行为准则》，对认证工作中的各项细节作出了明确规定，并实行监督检查机制，以严格控制审核质量，将社会责任意识贯穿于认证服务全过程，力争通过科学的手段、严谨的作风、规范的程序、专业的能力、优质的服务和可信的结果取得全社会的充分信任。

（四）全面提升服务水平

认证机构提供给客户的产品就是认证服务，只有建立完善的管理体系，通过对全体人员的培训学习、日常沟通宣传和严格管理，使其具备较高的专业技能，才能为客户提供优质服务。

我们坚持客户至上的理念，全心全意为客户服务。针对客户的问询，第一

时间作出反馈。华凯坚持对每个获证组织发放满意度调查表，客服部定期对客户进行电话回访，对客户反馈出的意见，及时予以答复并解决。将客户满意度与绩效考核结合，形成全员关注提高服务质量的公司文化和工作氛围。从办公室管理人员到现场审核人员全面倡导热情、严谨、廉洁、自律的优质服务，以最大的热情用心服务客户，以最强的责任心去对待工作，不断创新服务方式，提升客户服务体验。

为更及时和快捷地向客户和社会相关方传递信息，我机构加强了网站建设和公众号的维护，客观公正地宣传机构形象，使其成为与认证客户沟通的重要桥梁。



7月1日，中共深圳华凯检验认证有限公司党支部党员到福建省龙岩市古田镇参观古田会议会址，重温红色历史、弘扬古田精神。

7月，中共深圳华凯检验认证有限公司党支部书记杨威获中共深圳市罗湖区桂园街道工作委员会优秀党务工作者。





10月30日，参加中国认证认可协会三届三次理事会扩大会议。

12月22日，参加第七届全国合格评定机构认可工作会议。



（五）环保节能减排

面对日益严峻的环境问题，华凯强调“保护环境，节能减排，从我做起”，在日常工作和认证活动中，努力减少资源和能源浪费，减少污染排放。通过日常会议、培训和宣传，对全体员工广泛开展节能减排社会意义的宣传教育，提高员工节能减排的自觉性。华凯建立了认证机构管理信息系统和数据共享，一切日常工作通过管理系统完成，逐步实现无纸化办公。在认证活动中也尽量利用网络优势，减少纸的用量，不仅节约了大量的纸张及相关能源的使用和废物排放，也提高了工作效率，降低了认证成本。华凯提倡节约用电，选用环保办

公设备，对办公用品的使用制定了相应的制度和规定，比如对空调在冬夏季使用规定了最高值和最低值，做到人走灯灭，人离开闭空调、电脑、饮水机、打印机等电源，使机构的资源消耗维持在较低水平，同时提倡员工绿色出行，多坐公交、地铁，少开车，减少污染排放，共同为保护环境奉献自己的力量。

（六）员工权益

当企业迅猛发展之时，离不开员工的添砖加瓦；当企业遇到困难之时，更需要员工不离不弃的坚定支持。华凯从成立之初就始终倡导“华凯一家人”文化，坚持以人为本，事业共创，成果同享，和谐双赢的宗旨，让每名员工能“以公司为家”，同事即是家人。

1、员工权益及福利

公司为员工创造平等与公平的环境，加强员工间的沟通与参与，完善员工的薪酬福利制度，关注员工的个人成长，保障员工的安全与健康。与员工签订正式的劳动合同，按时缴纳五险一金，依法履行代扣代缴义务，维护员工合法权益。员工可以依法享受：婚嫁、年假、病假、丧假、事假。对于公司的女职工还可享有产前假、产检假、产假、授乳假及三八妇女节半天休假。根据认证工作特点，及时向员工发放防暑降温补贴，各大节日发放节日慰问金，公司总经办对员工予以婚事、丧事等方面的慰问。公司配备休息区，装配零食架，不

定时配送下午茶，休闲食品、水果，安排审核任务时关注并提醒在外地进行审核的审核员的出行安全及气候变化。重大节日及假期，组织员工进行聚餐、踏青、旅游等娱乐活动。

2、坚实的财务保障

2018 年公司营业收入继续稳定增长，公司以共赢共享的精神，提供员工生活补贴，稳定提高员工收入，增强公司凝聚力。为满足认证审核运作发展的需要，严格规范财务运作，有效地做好了开源节流，保证现金流充裕，全面实现了预期的财务目标，为企业的长期稳定发展，为把握机遇开拓新业务创造了坚实雄厚的财务基础。

3、职业发展

华凯在全力推动企业快速发展的同时，始终重视确保员工基本权益的落实，关注员工个人成长，呵护员工身心健康，为员工搭建公平公正的发展平台和平等公开的升职晋级空间。定期为员工进行专业知识、业务能力等方面的培训和教育活动，在提高业务能力的同时注重培养员工行政管理、团队合作、人际交往等综合能力，对每名新员工指定老员工一对一进行帮带，加快他们成长成才。

4、企业文化

对于高技术服务领域的认证行业来说，人是企业第一生产力，不遗余力地推动企业文化建设，让全体员工和相关方共同参与和共同感受到企业文化建设

的成果，推动了企业人力资源和业务的均衡持续和全面发展。重视员工职业生涯发展，举办员工职场培训，激发员工学习兴趣，培育员工持续学习和提升的意识，大大提高了员工的整体素质。

结合公司员工出生和成长地域广泛的特点，专业和个人特长人才多的特点，通过广泛的工余文娱和体育活动，倡导积极健康的生活方式。2018 年组织员工集体参观博物馆，以及凤凰山拓展等活动，增强了大家的凝聚力。公司给予部门离职入职会餐经费，以及公司员工季度聚餐活动等，增加员工交流机会，活跃团队工作气氛，起到了同事聚餐吃饭也是生产力的良好效果。公司领导要求员工每月读一本书并且交流学习心得，将快乐学习、持续学习的精神贯穿到全体员工的日常工作和生活中。



6月10日，深圳华凯检验认证有限公司组织员工参观深圳大鹏半岛国家地质公园博物馆。

8月18日，深圳华凯检验认证有限公司组织开展拓展活动。



(七) 服务社会

华凯始终以传递信任、服务发展为使命，关注国内外及当地的社会发展问题，热心社会公益和慈善事业，鼓励员工积极参与各种形式的志愿者活动，培养和建立员工勇于担当的价值观和人生观，以实际行动回报社会。9月7日-9日“99公益日”期间，深圳华凯检验认证党支部和深圳市慈善会、腾讯公益共同助力湖北省蕲春县狮子镇柳树村脱贫。柳树村位于蕲春县狮子镇东北部，人多地少，集体经济年收入不足3万元，属于典型的贫困村。为助力公益获得更广泛关注，华凯认证党支部充分发挥党员模范带头作用，号召全体员工及亲友积极参与捐款，最大限度为柳树村孩子送去爱和希望。此次公益活动共参与116人次，筹集捐款1万余元。华凯认证始终把公益慈善事业奉为企业重要工作项目，持续不断探索扶贫方式，关注少儿健康成长、关爱贫困家庭，持续履行企业社会责任，努力帮助更多贫困落后地区及人民实现“精准脱贫”。华凯将这种服务社会的思想理念融入到认证活动的相关过程，坚持为客户提供及时、便捷的服务。

华凯根据自身工作需要，招聘充足数量员工的同时还招了一些退伍军人，为缓解退伍军人就业压力、社会就业压力、维护社会稳定尽责任。



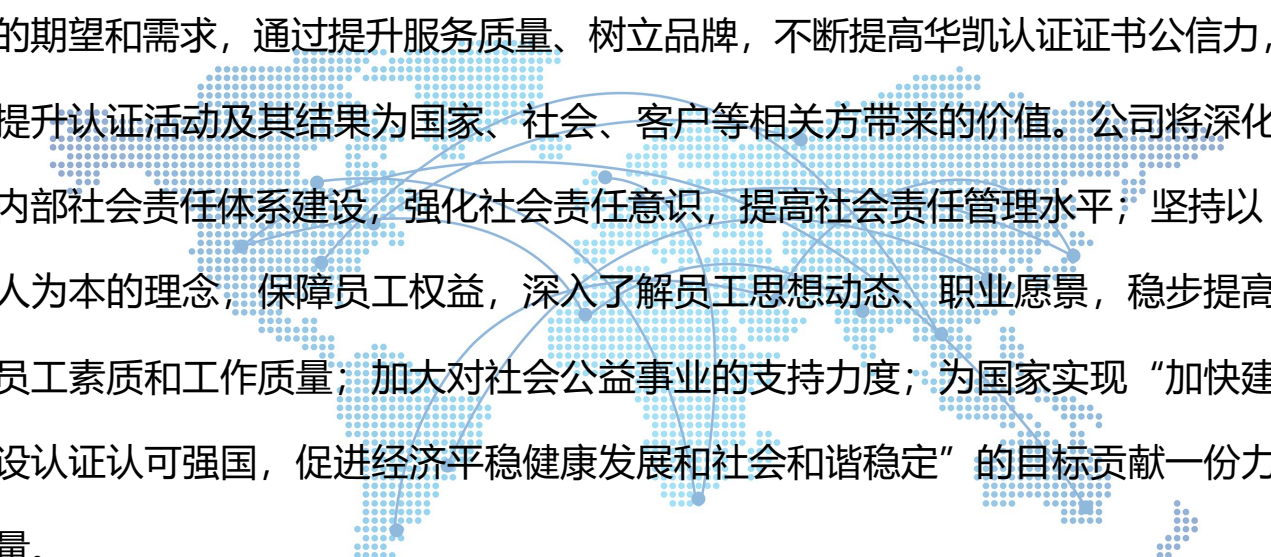
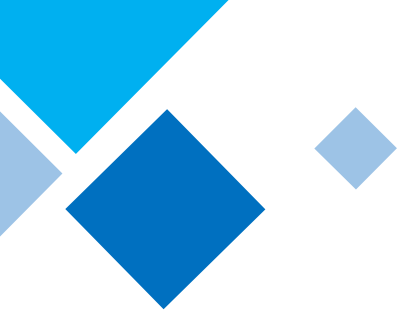
9月7日-9日“99公益日”期间，深圳华凯检验认证党支部和深圳市慈善会、腾讯公益共同助力湖北省蕲春县狮子镇柳树村脱贫。



五、总结与展望

2018 年华凯致力于社会责任管理体系的建设和不断完善，履行社会责任是我们应尽的义务。2019 年华凯认证将依托国家认证认可工作的创新驱动发展战略，加强基础领域建设和全面质量管理，大力完善社会责任管理体系建设，树立社会责任意识，加强社会责任全员培训和普及教育，进一步明确职责，设定目标，完善评价机制，将履行社会责任的各项要求和承诺更加深入地贯彻到各项认证活动中。

2019 年，公司将继续加强与相关方的协商和沟通，深入理解和关注相关方



的期望和需求，通过提升服务质量、树立品牌，不断提高华凯认证证书公信力，提升认证活动及其结果为国家、社会、客户等相关方带来的价值。公司将深化内部社会责任体系建设，强化社会责任意识，提高社会责任管理水平；坚持以人为本的理念，保障员工权益，深入了解员工思想动态、职业愿景，稳步提高员工素质和工作质量；加大对社会公益事业的支持力度；为国家实现“加快建设认证认可强国，促进经济平稳健康发展和社会和谐稳定”的目标贡献一份力量。



公司网址: www.hicgroup.com.cn

公司邮箱: hic@hicgroup.com.cn

公司电话: 0755-22656161

公司地址: 深圳市罗湖区笋岗街道笋岗东路

3019 号百汇大厦南座 21E



2018 年度社会责任报告